

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 08-050617

(43)Date of publication of application : 20.02.1996

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 19/00

(21)Application number : 06-184838

(71)Applicant : FUJITSU LTD

(22)Date of filing : 05.08.1994

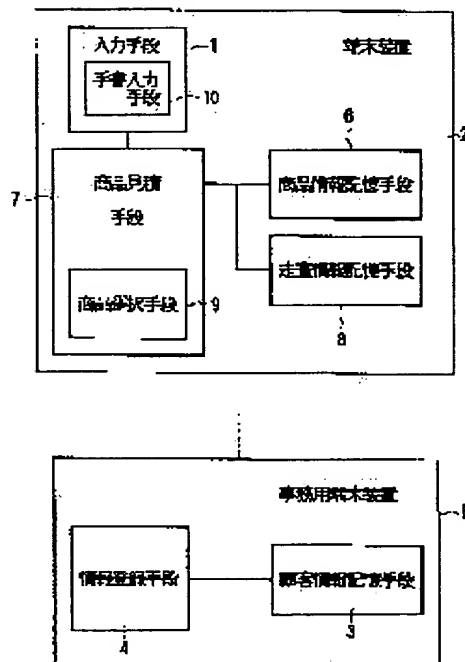
(72)Inventor : MOROHASHI YOSHIHARU  
OBARA AKIYO  
SAKAI SATOMI

## (54) CUSTOMER INFORMATION PROCESSING SYSTEM IN SALES SHOP

## (57)Abstract:

PURPOSE: To provide a customer information processing system for effectively utilizing information held by respective terminal equipments such as the questionnaire information of customers or the like, quickly and accurately preparing a merchandise estimate or a repair estimate, etc., improving service to the customers and reducing the labor of a person in charge by mutually linking the terminal equipments used in a showroom, a repair shop and an office in a sales shop, the sales shop of automobiles or the like for instance.

CONSTITUTION: This system is provided with the terminal equipment 2 provided with an input means 1 for inputting response information such as the name of the customer, an address and merchandise, etc., corresponding to sentence contents displayed on a screen for transmitting the inputted response information and the terminal equipment 5 for business connected to the terminal equipment 2 by a communication path and provided with an information registration means 4 for classifying the response, information transmitted from the terminal equipment 2 for the respective customers and registering it in a customer information storage means 3.



## LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 18.02.2000

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 26.03.2002

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision  
of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's  
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平8-50617

(43) 公開日 平成8年(1996)2月20日

(51) Int.Cl.<sup>6</sup>

識別記号

庁内整理番号

F I

技術表示箇所

G 0 6 F 17/60

19/00

G 0 6 F 15/ 21

Z

15/ 24

審査請求 未請求 請求項の数 8 O L (全 26 頁)

(21) 出願番号 特願平6-184838

(22) 出願日 平成6年(1994)8月5日

(71) 出願人 000005223

富士通株式会社

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

(72) 発明者 諸橋 義治

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

富士通株式会社内

(72) 発明者 小原 明世

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

富士通株式会社内

(72) 発明者 坂井 里美

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

富士通株式会社内

(74) 代理人 弁理士 土橋 皓

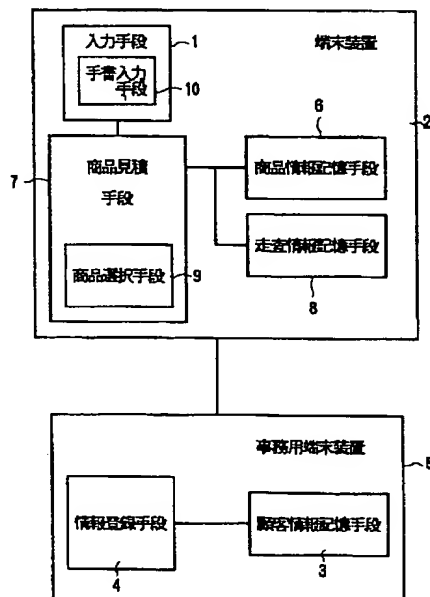
(54) 【発明の名称】 販売店における顧客情報処理システム

(57) 【要約】

【目的】 販売店、例えば自動車等の販売店におけるショールーム、修理工場及び事務所で用いられる端末装置を互いに連携させることにより、顧客のアンケート情報等、各端末装置が保持する情報を有効利用し、迅速かつ正確に商品見積書或いは修理見積書を作成して顧客へのサービス向上を図り、また係員の労力を軽減する顧客情報処理システムを提供することを目的としている。

【構成】 画面に表示された文言内容に従い顧客の氏名、住所、商品等の回答情報を入力する入力手段1を具備し、この入力された回答情報を送信する端末装置2と、上記端末装置2と通信路で接続され、この端末装置2から送られてきた上記回答情報を顧客毎に分類して顧客情報記憶手段3に登録する情報登録手段4を具備する事務用端末装置5と、を有する構成である。

本発明に係る第1の原理構成図



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 画面に表示された文言内容に従い顧客の氏名、住所、商品等の回答情報を入力する入力手段を具備し、この入力された回答情報を送信する端末装置と、上記端末装置と通信路で接続され、この端末装置から送られてきた上記回答情報を顧客毎に分類して顧客情報記憶手段に登録する情報登録手段を具備する事務用端末装置と、を有する販売店における顧客情報処理システム。

【請求項2】 上記入力手段は、上記画面に表示された氏名、住所、商品等の文言の近傍に各文言に対する回答情報を入力する入力欄が設けられ、この画面上の入力欄に回答情報を手書で入力する手書入力手段を有する請求項1記載の販売店における顧客情報処理システム。

【請求項3】 上記端末装置に、上記顧客情報記憶手段から読出された回答情報を受信し、この回答情報及び商品毎の価格情報が登録された商品情報記憶手段から求めた該当商品の価格情報に基づいて商品見積書を作成する商品見積手段を設けた請求項1又は請求項2記載の販売店における顧客情報処理システム。

【請求項4】 上記端末装置に、下取商品の種類等の情報から査定価格が決められる査定情報記憶手段を設け、上記商品見積手段はこの査定情報記憶手段から読出した査定価格に基づいて商品見積書を作成する請求項3記載の販売店における顧客情報処理システム。

【請求項5】 上記商品見積手段に、商品の購入予算から所定範囲内の価格帯に該当する価格の商品を選択する商品選択手段を設けた請求項3又は請求項4記載の販売店における顧客情報処理システム。

【請求項6】 商品に関する部品がイメージ画像で登録された部品イメージ情報記憶手段から部品のイメージ画像を読出しこれを画面に表示するイメージ表示手段、上記表示されたイメージ画像の内、指定されたイメージ画像に係る部品が選択されたことを認識しこの部品に該当する部品コードを付与する部品入力手段を具備し、この部品コードを商品の修理部品情報として送信する工場用端末装置と、

上記工場用端末装置と通信路で接続され、この工場用端末装置から送られてきた部品コードを受信し、商品に関する部品価格が登録された部品情報記憶手段から読出した上記修理部品の部品価格に基づいて商品の修理見積書を作成する修理見積手段を具備する事務用端末装置と、を有する販売店における顧客情報処理システム。

【請求項7】 上記事務用端末装置に、上記工場用端末装置から送られてきた修理部品の在庫の有無を判断する在庫管理手段、及び在庫が無い場合には部品配給機関のホストコンピュータに上記部品を発注する発注手段を具備する一方、

上記修理見積手段で修理見積書を作成する際には、上記ホストコンピュータから通知された部品の納期に基づく修理完了日を記述した修理見積書を作成することを特徴

とする請求項6記載の販売店における顧客情報処理システム。

【請求項8】 上記部品イメージ情報記憶手段を上記事務用端末装置に具備し、

上記工場用端末装置において部品のイメージ画像を画面に表示する際には、上記事務用端末装置に対して部品イメージ情報記憶手段から該当する部品のイメージ画像を読出させ、このイメージ画像を受信してこれを画面に表示するイメージ表示手段を具備する請求項6又は7記載の販売店における顧客情報処理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】 本発明は、販売店における顧客情報処理システムに関する。

【0002】

【従来の技術】 販売店の代表的なものとして、例えば自動車販売店を機能毎に分割すればショールーム、事務所、修理工場の3つの部門に分けることができる。この内ショールームは来客（ユーザ）と直接商談をするところであり、販売店における重要な情報源となる場所でもある。このショールームにおける業務としては、顧客に対するアンケート収集、車の見積書作成、或いは新車の紹介その他顧客サービスの一環としてのイベント等がある。

【0003】 従来、上記アンケートについては、顧客にアンケート用紙に名前、車種、予算等を記入してもらい、そのアンケート結果を販売員が事務所に設けたパーソナルコンピュータ等から操作入力し、所定のファイルに登録していた。

【0004】 この手続は図14に示すように、顧客にアンケート用紙を渡して質問に回答してもらい（S81、S82）、これを受けて販売員はアンケート内容を確認し、その要求に合った車のカタログを顧客に渡し（S83、S84）、顧客は渡されたカタログを見る（S85）、というものであった。その後、販売員は顧客と商談し顧客が希望する車の見積書を作成し（後述する見積書作成処理において）、これを顧客に渡していた（S86）。顧客が帰った後（S87）、事務員はアンケート内容をパソコンに入力し（S88、S101）、また見積書の内容をパソコンに入力していた（S89、S102）。

【0005】 新車販売に関する上記見積書の作成処理（S86）については、図15に示すように、先ず販売員は該当する車の車両価格を調べてこれを見積書に記入する（S91）。顧客はオプション品を選択し（S92）、販売員は選択されたオプション品の価格を調べてこれを見積書に記入する（S93）。また新車販売の際に顧客から中古車を下取の場合は、この下取車の車種、製造年から査定額を調べ下取車の査定価格を決定しこれを見積書に記入する（S94）。さらに販売員は税金

3

(重量税・消費税など)を算出して見積書に記入し(S 95)、上記新車の車両価格等と併せて合計金額を算出して見積書に記入することにより見積書が完成する(S 96)。また、用紙に記入された見積り内容は、通常改めて清書して顧客に渡されていた。

【0006】上記新車販売とは別に、修理工場を有している販売店では車の修理の際には修理見積書を作成する。そして図16に示すように修理車を持ち込まれたときには、修理工は修理依頼伝票を受け取り(S 111)、該当する車種のワークシート(部品が表示されている書類)を探し、このワークシートに必要な修理内容を記入し(S 112, S 113)、見積りを完了する(S 114)。この後、ワークシートに記載された部品コード及び修理方法などをパーソナルコンピュータから入力して修理見積り金額を自動算出し、修理見積書を作成しこれを印刷していた(S 115, S 116)。この際、上記必要な修理部品の在庫状況などは不明であり、このため修理完成の正確な予定日等の情報を顧客に知らせることは出来なかった。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】さて上記従来技術にあったのは、顧客がアンケート用紙に記入した購入予算・車種等に基づいて新車の見積書を作成するが、見積書作成の際には、車の価格、オプション品の価格、及び下取り車の査定価格については、それらに関する資料を調べながら記入することとしていたため、多くの時間及び労力が必要であり、記入ミスも発生していた。また、車に関する税金(重量税・消費税など)及び見積り金額の合計等の計算ミスの発生も予想され、アンケート内容をコンピュータに入力する際には、用紙を見ながらその記載内容を入力していたため入力ミスが生じやすく、また誤りにも気づけにくかった。

【0008】また、顧客に関する氏名、住所等の顧客情報、アンケート情報、保有車種等の情報を個別には管理されているものの、これらは体系的に管理されてなく、情報として十分生かされていなかった。また、修理の見積処理と部品の在庫管理等との連携などもなく、個々に調査しなければ在庫の有無が分からず、このため正確な修理日数を迅速に決定することができず顧客サービスが十分ではなかった。

【0009】一方、販売員が適切な車を判断して顧客に提案することになるが、判断基準が不明確で販売員の技量に任されていた。このため、販売員によって顧客に対する対応が異なり販売員の均一化が図れなかった。また、修理見積りの際には、修理部品を記載したワークシートが車種別に作られているため、修理車種に該当するワークシートを探したりする手間を要していた。また、ワークシートの内容をパーソナルコンピュータに入力する必要があり、これによる入力ミスにより見積り金額が不正確であったりしていた。さらに、修理見積りは一度

4

ワークシートに記入後、これを再度パソコンに入力しなければならぬ二度手間であった。

【0010】本発明は上記問題点を鑑みてなされたものであり、商品の販売店においてショールーム、修理工場及び事務所で用いられる端末装置を互いに連携させることにより顧客のアンケート情報等、各端末装置が保持する情報を有効利用し、迅速かつ正確に商品見積書或いは修理見積書等を作成することにより顧客へのサービス向上を図り、また係員の労力を軽減する顧客情報処理システムを提供することを目的としている。

【0011】

【課題を解決するための手段】以上の技術的課題を解決するため第1の発明に係る販売店における顧客情報処理システムは図1に示すように、画面に表示された文言内容に従い顧客の氏名、住所、商品等の回答情報を入力する入力手段1を具備し、この入力された回答情報を送信する端末装置2と、上記端末装置2と通信路で接続され、この端末装置2から送られてきた上記回答情報を顧客毎に分類して顧客情報記憶手段3に登録する情報登録手段4を具備する事務用端末装置5と、を有する構成である。

【0012】また第2の発明は、上記入力手段1は、上記画面に表示された氏名、住所、商品等の文言の近傍に各文言に対する回答情報を入力する入力欄が設けられ、この画面上の入力欄に回答情報を手書で入力する手書入力手段10を有する構成である。

【0013】また、第3の発明は、上記端末装置2に、上記顧客情報記憶手段3から読出された回答情報を受信し、この回答情報及び商品毎の価格情報が登録された商品情報記憶手段6から求めた該当商品の価格情報に基づいて商品見積書を作成する商品見積手段7を設けた構成である。

【0014】第4の発明は、上記端末装置2に、下取商品の種類等の情報から査定価格が決められる査定情報記憶手段8を設け、上記商品見積手段7はこの査定情報記憶手段8から読出した査定価格に基づいて商品見積書を作成する構成である。

【0015】第5の発明は、上記商品見積手段7に、商品の購入予算から所定範囲内の価格帯に該当する価格の商品を選択する商品選択手段9を設けた構成である。

【0016】第6の発明は、図2に示すように、商品に関する部品がイメージ画像で登録された部品イメージ情報記憶手段11から部品のイメージ画像を読出しこれを画面に表示するイメージ表示手段12、上記表示されたイメージ画像の内、指定されたイメージ画像に係る部品が選択されたことを認識しこの部品に該当する部品コードを付与する部品入力手段13を具備し、この部品コードを商品の修理部品情報として送信する工場用端末装置14と、上記工場用端末装置14と通信路で接続され、この工場用端末装置14から送られてきた部品コードを

受信し、商品に関する部品価格が登録された部品情報記憶手段 15 から読出した上記修理部品の部品価格に基づいて商品の修理見積書を作成する修理見積手段 16 を具備する事務用端末装置 17 と、を有する構成である。

【0017】第 7 の発明は、上記事務用端末装置 17 に、上記工場用端末装置 14 から送られてきた修理部品の在庫の有無を判断する在庫管理手段 18、及び在庫が無い場合には部品配給機関のホストコンピュータ 20 に上記部品を発注する発注手段 19 を具備する一方、上記修理見積手段 16 で修理見積書を作成する際には、上記

ホストコンピュータ 20 から通知された部品の納期に基づく修理完了日を記述した修理見積書を作成する構成である。

【0018】第 8 の発明は、上記部品イメージ情報記憶手段 11 を上記事務用端末装置 17 に具備し、上記工場用端末装置 14 において部品のイメージ画像を画面に表示する際には、上記事務用端末装置 17 に対して部品イメージ情報記憶手段 11 から該当する部品のイメージ画像を読出させ、このイメージ画像を受信してこれを画面

に表示するイメージ表示手段 12 を具備する構成である。

【0019】  
【作用】上記第 1 の発明によれば、上記端末装置 2 の入力手段 1 を用いて、例えば顧客は画面に表示された文言内容に従い、これに回答する形式で自己の氏名、住所、希望する商品等を入力する。そして、これら入力した回答情報は通信路（有線又は無線）を介して事務用端末装置 5 に送信される。一方、事務用端末装置 5 における情報登録手段 4 では、受信した回答情報を顧客毎に分類して顧客情報記憶手段 3 に登録し、この顧客情報記憶手段 3 で一括して管理する。

【0020】また上記第 2 の発明によれば、回答情報の入力の際には、入力手段 1 は画面に氏名、住所、商品等の文言を表示し、例えばこれら文言の右欄に各文言に対する回答情報を入力する入力欄を設ける。そして、例えば顧客がペン入力等による手書入力手段 10 を用いて、上記画面の入力欄の上から手書きで、自己の氏名、住所、希望する商品等の回答情報を書込むと、これが入力手段 1 によって認識される。

【0021】上記第 3 の発明によれば、商品見積書を作成する際には、上記端末装置 2 が例えば顧客番号を事務用端末装置 5 に送信すれば、これを受信した事務用端末装置 5 は当該顧客番号に該当する顧客の回答情報を顧客情報記憶手段 3 から読出してこれを返送する。一方、この回答情報を受信した端末装置 2 は商品見積手段 7 において回答情報に含まれる顧客が希望する商品の価格を商品情報記憶手段 6 を検索して調べ、これと住所・氏名等の回答情報に基づいて商品見積書を作成する。

【0022】上記第 4 の発明によれば、新商品に買い換えの際の下取商品があれば、上記商品見積手段 7 はこの

査定情報記憶手段 8 を検索して下取商品の種類等の情報から標準の査定価格を調べ、これに基づいて査定価格を決定し商品見積書に加える。

【0023】上記第 5 の発明によれば、商品選択手段 9 は、顧客の商品購入予算を基準にしてその予算から所定範囲内の価格帯、例えばプラスマイナス 10% の幅の価格帯に該当する価格の商品を選択し、これらの商品の内から顧客は希望する商品を選択する。

【0024】上記第 6 の発明によれば、修理工場に持ち込まれた商品に関する修理部品をリストする際には工場用端末装置 14 を用いて行ない、イメージ表示手段 12 では、部品イメージ情報記憶手段 11 から部品のイメージ画像を読出しこれを画面に表示する。そして、担当者は上記表示された部品のイメージ画像の内修理に必要な部品の画像の部位に例えばカーソルを移動させてこの部品を選択する。すると部品入力手段 13 は当該部品が選択されたことを認識しこの部品に該当する部品コードを付与し、この部品コードは工場用端末装置 14 から事務用端末装置 17 に向けて送信される。

【0025】一方、事務用端末装置 17 は上記部品コードを受信し、修理見積手段 16 において部品情報記憶手段 15 を検索して当該部品の価格を求めこの部品価格に所定の工賃等を加えて商品の修理見積書を作成する。

【0026】上記第 7 の発明によれば、上記在庫管理手段 18 において上記工場用端末装置 14 から送られてきた修理部品の在庫の有無を判断し、もし在庫が無い場合には発注手段 19 は部品配給機関のホストコンピュータ 20 に向けて上記部品を発注する。これに対してホストコンピュータ 20 から通知された部品の納期に基づきこれに部品交換日数等を考慮して修理完了日を定めてこれを修理見積書に記述する。

【0027】上記第 8 の発明によれば、部品のイメージ画像を上記工場用端末装置 14 の画面に表示する際には、イメージ表示手段 12 から事務用端末装置 17 に対して例えばイメージ画像を要求する電文を送信し、これに対して、事務用端末装置 17 は自己が有する部品イメージ情報記憶手段 11 から該当する部品のイメージ画像を讀出して工場用端末装置 14 に送信する。一方工場用端末装置 14 は、受信したイメージ画像をイメージ表示手段 12 の画面に表示する。

【0028】

【実施例】以下本発明に係る販売店の例として、自動車販売店における顧客情報処理システムの実施例を図面に基いて詳細に説明する。図 3 は自動車販売店に配置された顧客情報処理システムの全体構成を示したものである。

【0029】この自動車販売店は、車の商談を行うショールーム、店内の一般事務を行う事務所及び修理工場の 3 つの部門に分かれている。この内、ショールームにはマルチメディア指向の接客用端末装置 21（端末装置 2

に相当)が設置され、また修理工場には携帯端末装置51(工場用端末装置14に相当)が設置され、一方事務所には端末装置21及び携帯端末装置51と連携しこれらを統括するホスト端末装置31(事務用端末装置に相当)が設置されている。また、上記ホスト端末装置31は、車メーカ営業所のホストコンピュータ50と回線網55を介して接続されている。

【0030】上記ホスト端末装置31と端末装置21とは有線通信方式(無線も可能)により、またホスト端末装置31と携帯端末装置51とは無線通信方式(有線も可能)によりデータが送受信されている。

【0031】図5はホスト端末装置31或いは接客用端末装置21のハードウェア構成を示したものである。これらの装置はCPU(中央処理装置)61を中心に構成され、これにROM62、RAM63等の主記憶装置、CRT表示装置64、内蔵HD65、外部記憶装置66、無線装置67、カードリーダーライター(R/W)68等が接続され、さらに外部と通信を行う為に、RS232Cインターフェース69、Line-In/Outインターフェース60、SCSIインターフェース70等のインターフェース機能を有している。

【0032】図6は携帯端末装置51のハードウェア構成を、又図7は携帯端末装置51の外観を示したものである。この装置51は、CPU71、ROM72、RAM73、カード型1.8インチハードディスク(×2スロット)75、等を内蔵し、また、FLバックライト付液晶ディスプレイ74を有し、入力ペンを用いてこのディスプレイ表面上からデータを入力することができる。またこの装置51は、外付け3.5インチフロッピーディスク装置76が接続でき、他にパラレルインターフェース81、シリアルインターフェース82、光インターフェース83、CRTインターフェース84等各種インターフェースの機能を有しており、これらを介してバーコードリーダ77、MO(光ディスク)78、CD-ROM79、カードリーダーライター(R/W)80等を接続することができる。

【0033】図4は上記接客用端末装置21、ホスト端末装置31或いは携帯端末装置51の各構成図及びこれらの接続形態を示したものである。この接客用端末装置21は、アンケート内容を画面に表示する表示部22、この画面上からライトペンを用いてアンケートの入力を行う入力部23、新車の見積書を作成する新車見積処理部24、所定の価格帯内の車種を選択する車種選択部28及びプリンタ装置29を有しており、また記憶装置内には新車の価格情報及びオプション情報(オプション品及び価格)を格納した新車ファイル25、下取車の型式・製造年により査定価格を規定した査定ファイル26、新車のカタログ情報を格納したカタログファイル27を有している。

【0034】上記ホスト端末装置31は、入力部41、

表示部42、修理車の修理費用の見積書を作成する修理見積処理部33、部品の在庫データを処理する在庫管理処理部37、及び部品をメーカ営業所のホストコンピュータ50に発注する発注部40を有し、また見積書等を印刷するプリンタ装置45が接続されている。

【0035】またホスト端末装置31は、顧客情報及び顧客に関連するアンケート情報等が格納された顧客ファイル32、自動車部品のコードデータ及びイメージ画像データが格納された部品イメージファイル34、各部品の価格情報が格納された部品ファイル35、見積書に書込まれる見積データを格納する見積ファイル36を有し、また部品の在庫データが格納された在庫ファイル38、発注部品及びその個数等を格納する発注ファイル39を有している。

【0036】上記携帯端末装置51は、部品のイメージ画像を画面に表示する液晶ディスプレイ53、及び修理に必要な部品を入力する部品入力部52を有し、また当該携帯端末装置51に外付けされる上記CD-ROM79等の記憶媒体に格納された部品イメージファイル34を直接読出すことができる。

【0037】ここで、上記顧客情報処理システムの動作を図面に基づいて順に説明する。図8は、ショールームにおける基本処理を示したものである。通常来客があった場合にはショールームに設置された接客用端末装置21を用いてアンケート調査等の手続きが行われる。手続きに先立って販売担当者の認識のため、担当者IDカードを接客用端末装置21に接続されたカードR/W68に読み込ませ、ホスト端末装置31に販売担当者IDを問い合わせ確認を行う(S01)。

【0038】次に顧客について登録がある場合には顧客が有する顧客カードを入力し(S02、03)、図17に示すメニュー画面を表示し、そのメニュー項目から当該顧客に対する必要な項目、即ち、顧客からアンケートをとる「アンケート」項目(S04)、新車購入に関する費用を求める「新車見積り」処理の項目(S05)、新車のカタログ情報の表示に関する「カタログ」処理の項目(S06)、を選択して処理を進める。上記処理が終了すれば顧客カードを顧客に返却し、また新規の顧客に対しては上記アンケート入力の際に登録した顧客情報に基づいて顧客カードを作成する(S07、S08)。

【0039】上記アンケート入力を図9のフローチャートに基づいて説明する。このアンケート入力はショールーム内に設置された接客用端末装置21を用いて行われ、アンケートの入力は顧客が行う。顧客は表示部22の画面に表示されたアンケート内容に基づいて該当する領域に入力ペンを用いて手書きの要領で記入(イメージ入力)する。

【0040】アンケートでは、図18及び図19に示すアンケート画面のアンケート文言に従って、その入力欄に住所・氏名・車の購入予算・車種(タイプ)などを入

かし(S11)、これら入力情報(イメージデータ、認識文字コード、コードデータ)はホスト端末装置31へ送られる(S12)。このとき、住所・氏名等はイメージで入力されるが、通常この認識には認識ミスが予想されるため、接客用端末装置21には認識結果は表示しないで、上述したように認識文字コードと共にイメージデータをホスト端末装置31へ送り、後述するようにホスト端末装置31において修正する。

【0041】また、イメージデータから住所・氏名などを認識する認識処理については、接客用端末装置21の裏処理(プライオリティの低い処理)で行なうこととする。車購入予算・車種その他一般のアンケート内容についての回答は、図20及び図21に示すように、選択方式を多く採用して入力を容易にする。

【0042】一方、ホスト端末装置31では、情報登録部46において顧客情報の登録処理を行い、当該顧客の登録が無いときは、新規顧客とみなして新たに顧客番号(N0)を取得し、顧客ファイル32に新規登録する(S13)。当該顧客ファイル32には、上記アンケート情報を顧客毎に分類して登録し、その他新車購入に関する情報等この顧客に関連する情報を登録する。

【0043】なお、アンケート結果(イメージデータで入力されたものはその認識結果の文字コード)は顧客ファイル32に登録し、イメージデータ等の付属的なものについては顧客ファイル32と関連する別のアンケートデータファイルに登録する。

【0044】ホスト端末装置31において顧客番号が取得されると、この顧客番号は接客用端末装置21に送られ(S14)、これを受けた接客用端末装置21ではカードリーダー68を用いて、顧客番号、来店日等が記憶された顧客カードを作成し(S15)、アンケートの入力作業を終了する。

【0045】上記アンケート処理における入力データは、ホスト端末装置31において解析・編集される。この際、先ず図34に示す初期画面を表示し、その処理項目の内「アンケートデータ編集」を選択すれば、図35に示す顧客一覧画面が表示される。この内、未編集の顧客を選択すれば、ホスト端末装置31で顧客ファイル32からアンケート未編集の該当する顧客を選択し、これを図36に示すように、イメージデータと認識文字を表示部42の画面の上段下段に同時に表示し、入力部41から誤りの修正を行う(S21)。

【0046】上記アンケート処理により、アンケート用紙が不要となり、また選択方式を採用して文字入力数を減らしているので入力ミスが減少する。さらに、画面にイメージ情報とこれを認識した文字(活字)とを上下に対比して表示することとしたから操作性が向上した。

【0047】次に、新車見積処理部24における新車見積り処理につき、図10のフローチャートに基づいて説明する。接客用端末装置21から顧客番号を操作入力

し、或いは顧客カードをカードR/W68に読込ませて顧客番号をホスト端末装置31に通知する。すると、当該顧客番号に対してホスト端末装置31から該当する顧客の氏名・住所等の顧客情報が返送され、これを受信する(S31)(図20)。これにより氏名等の入力項目を省くことができる。

【0048】続いて車の購入予算・車種(タイプ)などのアンケート結果に基づき、車種選択部28において購入予算を含む価格帯に該当する車を新車ファイル25を検索して読出し、この価格帯において顧客が要求する車種の自動車の一覧を表示する。そして、この一覧から希望する車種を選択すると、この選択された車のカタログ(画像)をカタログファイル27から読出しこれを表示部22に表示し(S32)(図24)、また所定の操作入力により、上記選択した車に関するオプション品・機能の画像が表示される(S33)。その内で希望するオプション品を選択すると、上記選択した車及びオプション品の価格が新車ファイル25から読出され、自動的に見積書内に表示(見積書データとして記憶)される。当該見積書の内容は図22に示すように画面に表示して、価格等の内容を確認することができる(S34)。

【0049】また下取車がある場合、下取りの車両の型式等を選択するとこの車両の標準査定価格が査定ファイル26から読出されて自動的に見積書内に表示され、当該見積書内容を画面に表示して確認することができる(S35)(図21、図22)。車等の値引きがある場合には、図23に示す値引きに関する画面を表示して処理を行なう。また、車両に関する重量税及び消費税等の税金は自動的に算出され見積書内に表示される(S36)。最後に、車両価格、オプション価格及び下取価格などの合計金額を算出し、この金額は自動的に見積書内の合計欄に表示される(S37)。

【0050】見積書の処理結果については、図37及び図38に示すように販売員はこの見積書を画面に表示して見積り内容を確認した後プリンタ装置29で印刷する。また、当該見積書内の見積データはホスト端末装置31に送られ該当する顧客ファイル32に書込まれる(S38)。この見積書の内容は必要に応じてホスト端末装置31の表示部42の画面に表示して確認できる。

【0051】上記車種選択部28において、購入予算から購入予算を含む価格帯を設定する一例としては、購入予算のプラスマイナス10%の範囲内を価格帯として設定し、この価格帯におけるカタログ車両価格の車種を選択して表示する。

【0052】またカタログからの選択方法としては、車情報レコードを、

タイプ(例):セダン

|車名+α(型式など)|タイプ|価格|  
とし、タイプ+カタログ範囲価格より「車名+α」を取  
出し、この「車名+α」からカタログファイルを選択す



る。なお、「車名+α」の代わりにカタログファイルとのリンク情報を示すデータを用いてもよい。

【0053】上記見積処理においては、顧客カードの使用、またはホスト端末装置31から顧客情報を読取ることにより入力項目を少なくし、入力の手間を省いている。また、購入予算を基準に所定の範囲内の金額及び車種から自動的に該当する車のカタログを選択するので販売員の知識に左右されないで適切な車の提案が行え、販売員におけるサービスの均一化が図れる。

【0054】さらに上記見積処理においては、下取車の標準査定価格及び車の重量税及び消費税等をファイルをサーチすることで自動的に算出し、これらに基づいて見積りの合計金額を自動算出することとしているから、算出ミスや記入ミスを防止することができる。また見積りデータは、事務所のホスト端末装置31にデータ転送して顧客ファイル32に格納することとしているから、ホスト端末装置31で一括管理が行え、また必要なときに他の接客用端末装置からでも見積内容の表示或いは印刷が行える。

【0055】ここで、新車の一覧表に基づいてカタログファイルを検索し、画像データを表示し選択するカタログ処理を図11のフローチャートに基づいて説明する。まず接客用端末装置21を操作して販売中の新車の一覧を表示部22に表示し、これから該当車種を選択する(S41)。この選択された車種についてカタログファイル27を検索し、該当する車種の画像データ(音声情報を含み、音声による車の紹介が行える)を読出し、これを表示部22に表示する(S42)(図24)。

【0056】さらに、接客用端末装置21を操作してオプションの表示キーを押下すると、図25に示す上記車種のオプション品等の画像が表示される(S43)。ここで希望するオプション品を選択しこれが確定すれば、このオプションデータは上記選択した車種と併せて見積データとして用いられる(S44)。これにより、希望車種及びオプション品のデータが容易に得られ、新車見積処理部24における見積書の作成を円滑にする。

【0057】ここで、図12のフローチャートに基づいて、車の修理費用に関する見積り処理について説明する。この修理費用の見積り処理に関しては、図26の処理メニュー画面に示すように、修理見積り、使用部品入力、納品管理の各処理項目が用意されている。例えば使用部品の入力の際には、当該車を修理工場に持ち込み、車の要修理箇所を確認しながら、担当者が携帯端末装置51を操作して入力する。

【0058】まず、顧客カードの有無を確認し(S51)、カードを有していない未登録の顧客の場合には、事務所のホスト端末装置31を用いて予め顧客登録処理(顧客情報の入力/車両情報の入力)を行っておく(S52)。次に、携帯端末装置51に担当者IDカードを読み込ませ(S53)、このIDカードから読み取った

データは事務所のホスト端末装置31に送られ、ここで登録されている販売担当者IDのチェックを行う(S54)(図28、図50)。

【0059】次に、ホスト端末装置31は携帯端末装置51に、図27に示す修理依頼顧客の一覧を送信する(S55)。この一覧を受け、担当者が携帯端末装置51を操作して該当する顧客を選択し、携帯端末装置31から事務所のホスト端末装置31に向けて当該選択された顧客番号が送られる(S56)。この選択の際には、顧客カードを携帯端末装置51に接続されたカードR/Wに読込ませ、カードに記録された顧客番号をホスト端末装置31に送ってもよい。

【0060】ホスト端末装置31は当該顧客番号に基づいて顧客ファイル32を検索し、この顧客が所有する車両を特定し、この特定した図29に示す車両情報及びそのイメージデータ(図30)、また図31に示す部品コード及び部品のイメージデータを部品イメージファイル34から読出し、これを携帯端末装置51に送り(S57)、携帯端末装置51のディスプレイ53に表示する。

【0061】なお、携帯端末装置51に直接外部記憶媒体を接続し、この外部記憶媒体に車両情報及びそのイメージデータ、また部品コード及び部品のイメージデータを保有する部品イメージファイル34を登録してこれから直接読出すオフライン処理としてもよい。この場合、外部記憶媒体としては大記憶容量のCD-ROM79又はMO(光ディスク)78等が望ましい。このように外部記憶媒体等を付加して使用する場合には、据置き型の端末装置として修理工場内に設置して使用してもよい。

【0062】そして、担当者は携帯端末装置51から該当する修理部品のデータ(部品、修理方法など)を入力する(S58)。この修理部品の入力では、ディスプレイ53の画面に表示された部品のイメージ画像の内、修理に必要な部品のイメージ画像そのものを入力ペンで指定し選択する。修理部品の入力を完了すれば、選択された部品の部品コード及び修理方法等の修理部品データを事務所のホスト端末装置31に送信する(S59)。

【0063】一方、修理部品データを受けたホスト端末装置31では、図39及び図41に示す修理見積りに関する画面を利用して見積作業を行う。まず部品ファイル35を検索し各部品の金額、及び取付け工賃その他の諸費用等を読出し(S60)、これと共に、在庫管理処理部37において後述する在庫管理処理を行う(S61)(図32)。

【0064】該当部品の在庫の有無及び納入日時を確認した後、在庫管理処理部37から部品の納入日時等の情報が送られてくるので、これを受取る(S61、S62)。そして、上記修理部品の金額、修理内容に基づく作業時間・時間当たりの賃金から工賃を求め、また上記通知された部品の納入日時に基づいて修理完了日を決定

し、これらを併せて見積ファイル36に書込む(S63)(図33)。見積ファイル36作成の後、図40に示すように修理費用、納入日等が記入された修理見積書を編集し、これをプリンタ装置45で印刷し(S64)、また必要に応じて画面に表示する。

【0065】ここで、図13のフローチャートに基づいて車両部品の在庫管理処理について説明する。携帯端末装置51から修理部品コードを受取ると、ホスト端末装置31の在庫管理処理部37では当該部品の在庫があるかどうかを在庫ファイル38を検索して確認する(S71)。そして、在庫が無い部品については、図42に示す発注のメニューに基づいて発注処理を行い、発注ファイル39に部品コード及びその個数を設定する(S72)。当該発注ファイル39に設定された部品は、ホスト端末装置31からメーカ営業所に設置されているホストコンピュータ50に通知して発注を行う(S73)。これに対して、ホストコンピュータ50から上記部品についての納入日時を示すデータが返送され、これを受取る(S74)(図43)。この納入日時を示すデータは在庫管理処理部37から修理見積処理部33に通知し、修理見積データとして用いられる(S75)。

【0066】なお、部品の納品があった場合には、携帯端末装置51にバーコードリーダ77を接続し、部品に付与されたバーコードを読み取りこれをホスト端末装置31に送信し、これを受けたホスト端末装置31では図44に示す納品物の一覧表を作成し、これを画面に表示して確認する。また未納品の部品については未納品物の一覧表を作成する(図45)。

【0067】上述した修理見積処理により、修理部品の発注等の取引に係る伝票が不要となり、また、修理部品を記載したワークシートを参照しつつ修理部品をホスト端末装置31に入力する、という手間が省け、これにより入力ミスも防止される。また、ホスト端末装置31において部品イメージファイル34、部品ファイル35等の一元管理が可能となる。ただし、これらは大容量のため通信時間や携帯端末の記憶容量も考慮する必要があり、このため外部記憶媒体等が利用される。

【0068】また、部品コード、修理内容によりその作業時間・時間当たりの賃金から工賃が求められ修理金額が自動的に算出できる。当該算出処理は、ホスト端末装置31で一括して行なえるが、携帯端末装置51に金額を算出するデータを持たせることにより携帯端末装置51で行うこともできる。また、修理見積処理と在庫管理処理とを連携させているので、処理現時点の在庫内容や納入日数などが迅速に把握でき、これにより修理日数見積りが正確となり、リアルタイムでの発注処理が行え適正在庫が維持される。

【0069】売上高の管理は図46に示す販売管理のメニュー画面を用いて行われる。そして、上記新車の見積書に基づいて販売された車については、販売員毎に売上高

を集計して定期的に売上グラフを作成しこれをホスト端末装置31の表示部42の画面に表示して確認する(図47)。また上記修理費用についても、個々の修理費用を集計しこれを一覧にして表示することができ(図48)。全体の販売高についてもこれを月単位に集計しグラフにして表示することができる(図49)。

【0070】なお、上記実施例では自動車の販売店の例を示したが、本発明に係る顧客情報処理システムについては、これに限らず他の商品の販売店に適用することは十分可能である。

【0071】

【発明の効果】以上説明したように第1の発明に係る販売店における顧客情報処理システムによれば、回答情報を入力する入力手段1を具備する端末装置2と、この端末装置2から送られてきた上記回答情報を顧客毎に分類して顧客情報記憶手段3に登録する情報登録手段4を具備する事務用端末装置5とを有する構成を採用したから、回答用紙が不要になると共に、端末装置2と連携する事務用端末装置5の顧客情報記憶手段3で集中して顧客情報の管理が行え、これにより両端末装置から顧客情報が有効に利用でき、また迅速に顧客情報が把握されるので顧客へのサービス向上が図れるといった効果がある。

【0072】また、第2の発明によれば、画面に表示された氏名、住所、商品等の文言近傍の入力欄に回答情報を手書で入力する手書入力手段10を有する構成としたから、例えば顧客は文言で示された内容に従い、これに回答するように自己の氏名、住所、希望する商品等をペンで書く要領で書き込めばよく、回答情報の入力が容易である。

【0073】また、第3の発明によれば、端末装置2に、顧客情報記憶手段3から読出された回答情報を受信し、この回答情報及び商品毎の価格情報が登録された商品情報記憶手段6から求めた該当商品の価格情報に基づいて商品見積書を作成する商品見積手段7を設けた構成を採用したから、端末装置2と事務用端末装置5とが連携され、顧客情報記憶手段3に登録された回答情報が有効に利用でき、迅速に商品見積書の作成が行える。

【0074】第4の発明によれば、端末装置2に、下取商品の種類等の情報から査定価格が決められる査定情報記憶手段8を設け、商品見積手段7はこの査定情報記憶手段8から読出した査定価格に基づいて商品見積書を作成することとしたから、下取商品の査定価格が正確にしかも迅速に商品見積書に反映できる。

【0075】第5の発明によれば、商品見積手段7に、商品の購入予算から所定範囲内の価格帯に該当する価格の商品を選択する商品選択手段9を設けた構成を採用したから、販売員の裁量などによらずに適切な価格帯の商品を顧客に紹介することができ、顧客へのサービスが向上する。

【0076】第6の発明によれば、部品イメージ情報記憶手段11から読出したイメージ画像を画面に表示するイメージ表示手段12、選択した部品に該当する部品コードを付与する部品入力手段13を具備し、この部品コードを商品の修理部品情報として送信する工場用端末装置14と、この工場用端末装置14から送られてきた部品コードを受信し、部品情報記憶手段15から読出し上記修理部品の部品価格に基づいて商品の修理見積書を作成する修理見積手段16を具備する事務用端末装置17と、を有する構成を採用したから、工場用端末装置14と連携する事務用端末装置17において集中して修理見積書の作成を行うこととしたため、部品のイメージ画像の選択のみで部品の入力が行えて入力作業が容易になると共に、工場用端末装置14は入力に関する処理のみを行えばよく、このため装置の小型軽量化が図れ携帯が可能となる。

【0077】第7の発明によれば、事務用端末装置17に、修理部品の在庫の有無を判断する在庫管理手段18、及びホストコンピュータ20に上記部品を発注する発注手段19を具備する一方、修理見積手段16で修理見積書を作成する際には、上記ホストコンピュータ20から通知された部品の納期に基づいて修理見積書を作成する構成を採用し、修理見積処理と在庫管理処理とを連携させたので、部品の在庫内容及び納期が迅速に把握でき、これにより修理日数見積りが正確かつ迅速に行え顧客へのサービスが向上し、またリアルタイムでの発注処理が行え適正在庫の維持が図れる。

【0078】第8の発明によれば、部品イメージ情報記憶手段11を事務用端末装置17に具備し、工場用端末装置14は、上記事務用端末装置17に対して部品イメージ情報記憶手段11から該当する部品のイメージ画像を讀出させ、これを受信して画面に表示するイメージ表示手段12を具備する構成を採用したから、工場用端末装置14は部品イメージ情報記憶手段11を保有しないので、装置の小型軽量化が図れる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明に係る第1の原理構成図である。

【図2】本発明に係る第2の原理構成図である。

【図3】本発明の実施例に係る自動車販売店における顧客情報処理システムの全体構成図である。

【図4】実施例に係る顧客情報処理システムの詳細構成図である。

【図5】実施例に係る接客用端末装置及びホスト端末装置のハードウェア構成図である。

【図6】実施例に係る携帯用端末装置のハードウェア構成図である。

【図7】実施例に係る携帯用端末装置の外観図である。

【図8】実施例に係るショールームにおける基本処理図である。

【図9】実施例に係り(a)はアンケート処理のフロー

チャートであり、(b)はアンケート編集のフローチャートである。

【図10】新車見積りのフローチャートである。

【図11】カタログ処理のフローチャートである。

【図12】修理見積りのフローチャートである。

【図13】在庫管理処理のフローチャートである。

【図14】従来例に係る来客処理のフローチャートである。

【図15】従来例に係り(a)は見積書作成、(b)はアンケート入力、(c)は見積り入力のフローチャートである。

【図16】従来例に係る修理見積りのフローチャートである。

【図17】実施例に係る接客用端末装置のメニュー画面である。

【図18】アンケート画面(1/2)である。

【図19】アンケート画面(2/2)である。

【図20】見積書作成画面(1/4)である。

【図21】見積書作成画面(2/4)である。

【図22】見積書作成画面(3/4)である。

【図23】見積書作成画面(4/4)である。

【図24】カタログ画面(1/2)である。

【図25】カタログ画面(2/2)である。

【図26】実施例に係る工場用端末装置のメニュー画面である。

【図27】修理依頼一覧画面である。

【図28】修理見積りデータ入力画面(1/2)である。

【図29】修理見積りデータ入力画面(2/2)である。

【図30】部品入力画面(1/2)である。

【図31】部品入力画面(2/2)である。

【図32】諸費用入力画面である。

【図33】修理見積り画面である。

【図34】実施例に係るホスト端末装置の初期画面である。

【図35】顧客一覧画面である。

【図36】アンケートデータ編集画面である。

【図37】新車見積り顧客一覧画面である。

【図38】新車見積書画面である。

【図39】修理見積り顧客一覧画面である。

【図40】修理見積書画面である。

【図41】修理見積りデータ画面である。

【図42】補充発注のメニュー画面である。

【図43】発注画面である。

【図44】納品画面である。

【図45】未納品画面である。

【図46】販売管理のメニュー画面である。

【図47】販売員売上画面である。

【図48】修理費画面である。

17

【図 49】月ごとの売上画面である。

【図 50】販売員登録画面である。

【符号の説明】

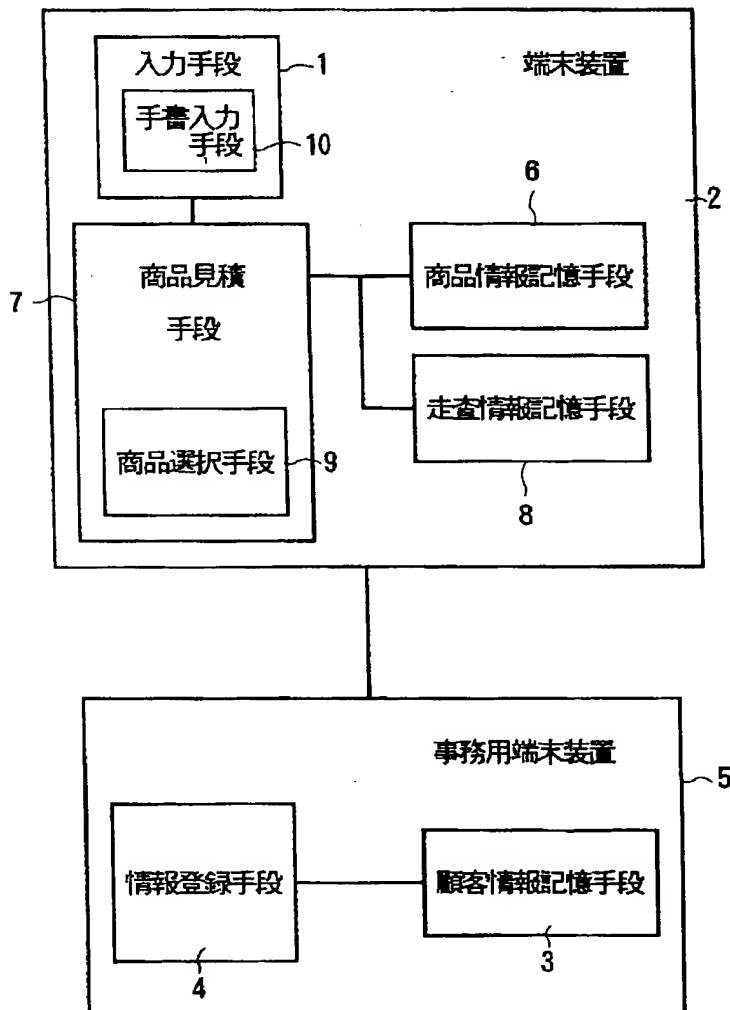
- 1 入力装置
- 2 端末装置
- 3 顧客情報記憶手段
- 4 情報登録手段
- 5 事務用端末装置
- 6 商品情報記憶手段
- 7 商品見積手段
- 8 査定情報記憶手段
- 9 商品選択手段

18

- 10 手書入力手段
- 11 部品イメージ情報記憶手段
- 12 イメージ表示手段
- 13 部品入力手段
- 14 工場用端末装置
- 15 部品情報記憶手段
- 16 修理見積手段
- 17 事務用端末装置
- 18 在庫管理手段
- 19 発注手段
- 20 ホストコンピュータ

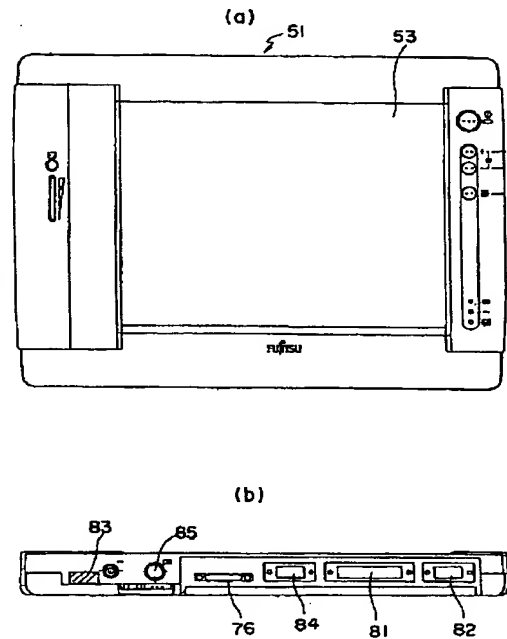
【図 1】

## 本発明に係る第 1 の原理構成図



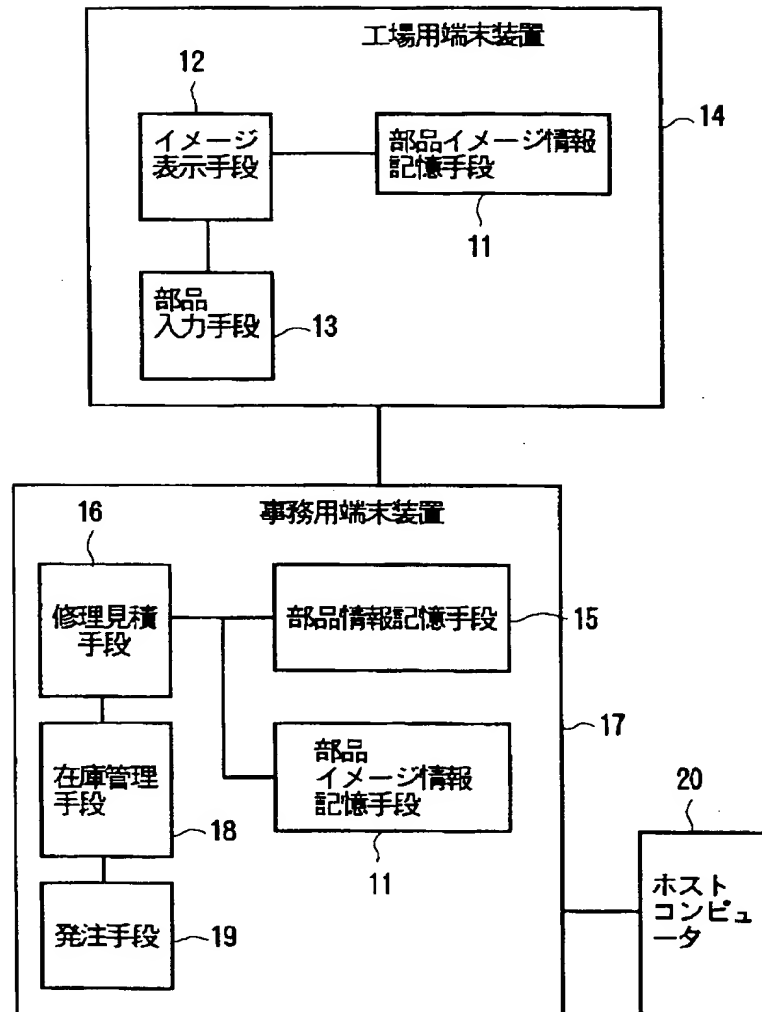
【図 7】

実施例に係る携帯用端末装置の外観図



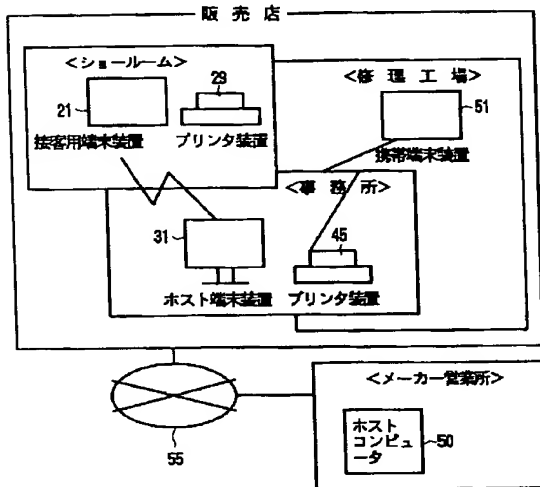
【図2】

## 本発明に係る第2の原理構成図



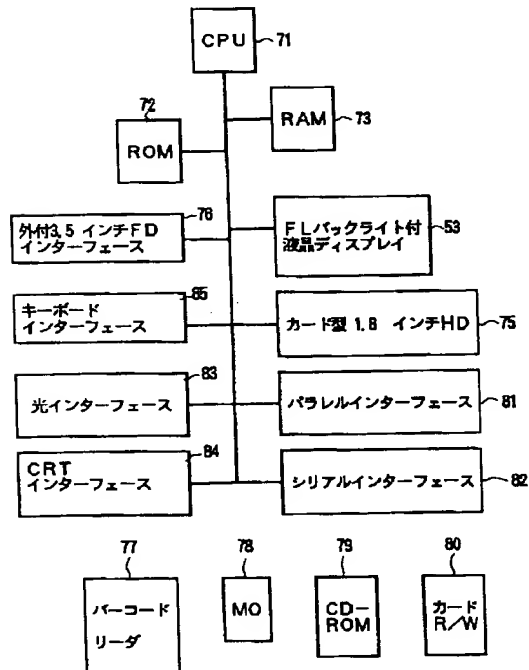
【図 3】

本発明の実施例に係る自動車販売店における  
顧客情報処理システムの全体構成図



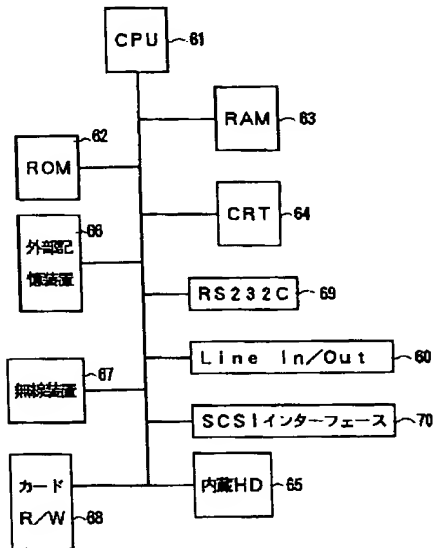
【図 6】

実施例に係る携帯用端末装置のハードウェア構成図



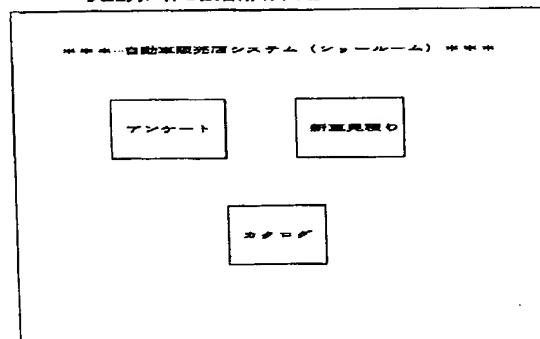
【図 5】

実施例に係る接客用端末装置及びホスト端末装置のハードウェア構成図



【図 17】

実施例に係る接客用端末装置のメニュー画面

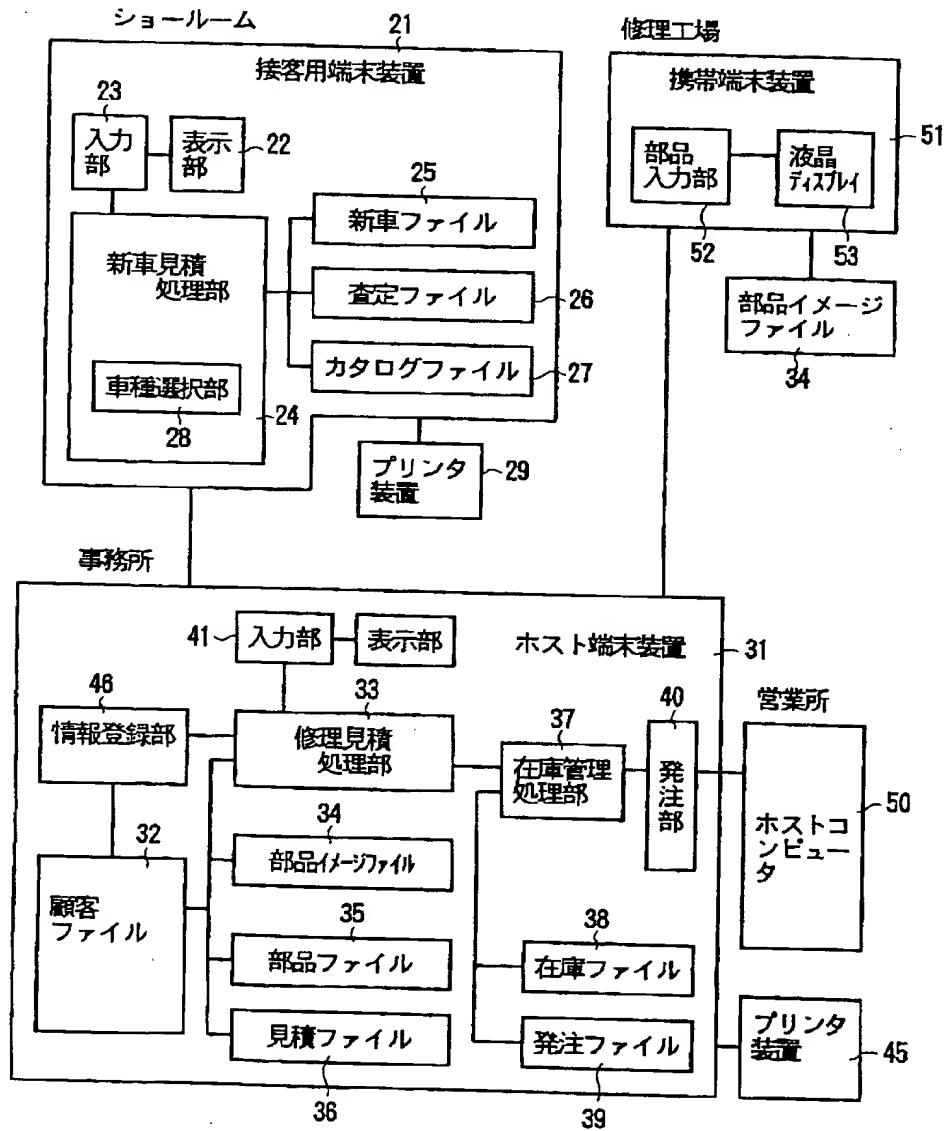


【図 18】

アンケート画面 (1/2)

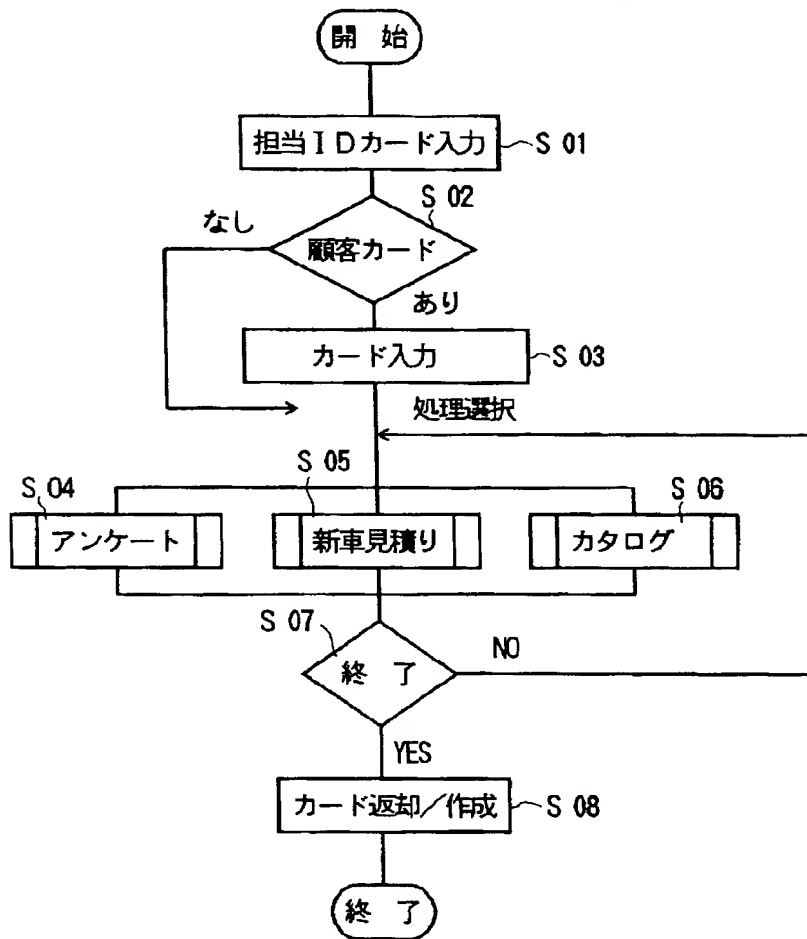
【図4】

## 実施例に係る顧客情報処理システムの詳細構成図



【図8】

## 実施例に係るショールームにおける基本処理図



【図19】

アンケート画面 (2/2)

現在所持した車 :

現在お使いになっている車 :

ご住所 :  方内

.....

.....

.....

前頁 終了

【図20】

見積書作成画面 (1/4)

顧客No : 000001234

(フリガナ) フジ X X X 様

氏名 : 富士 X X 様

住所 : 〒  -

電話番号 :

生年月日 : 昭和  年  月  日 年  歳

買い換え : はい

新車種 :  オプション

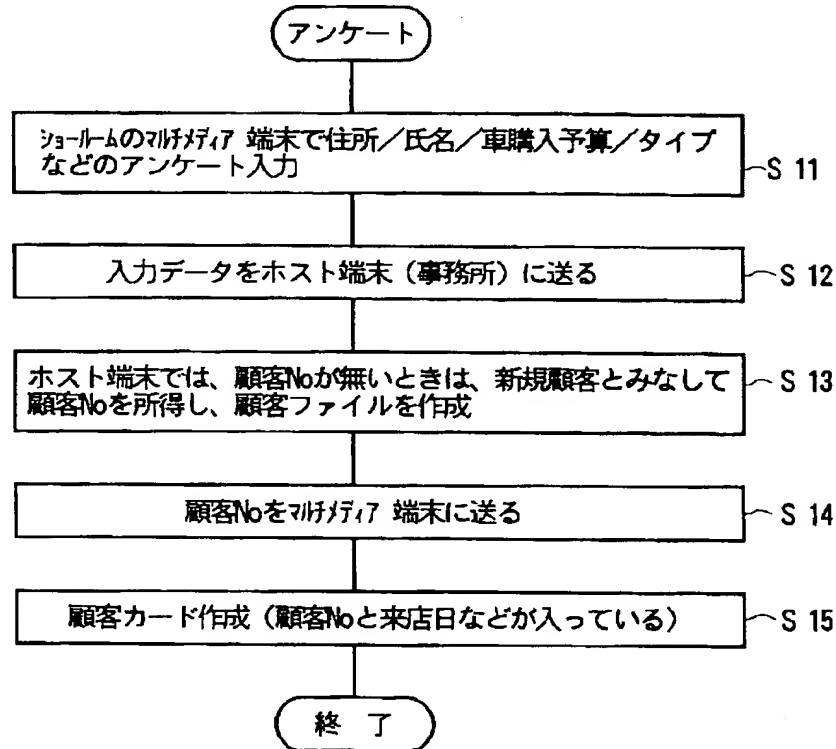
旧車種 :  オプション  次頁



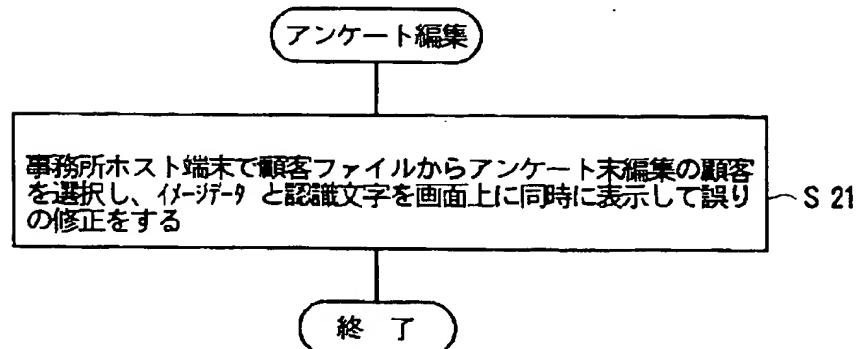
【図 9】

実施例に係り (a) アンケート処理のフローチャートであり、  
(b) はアンケート編集のフローチャート

(a)

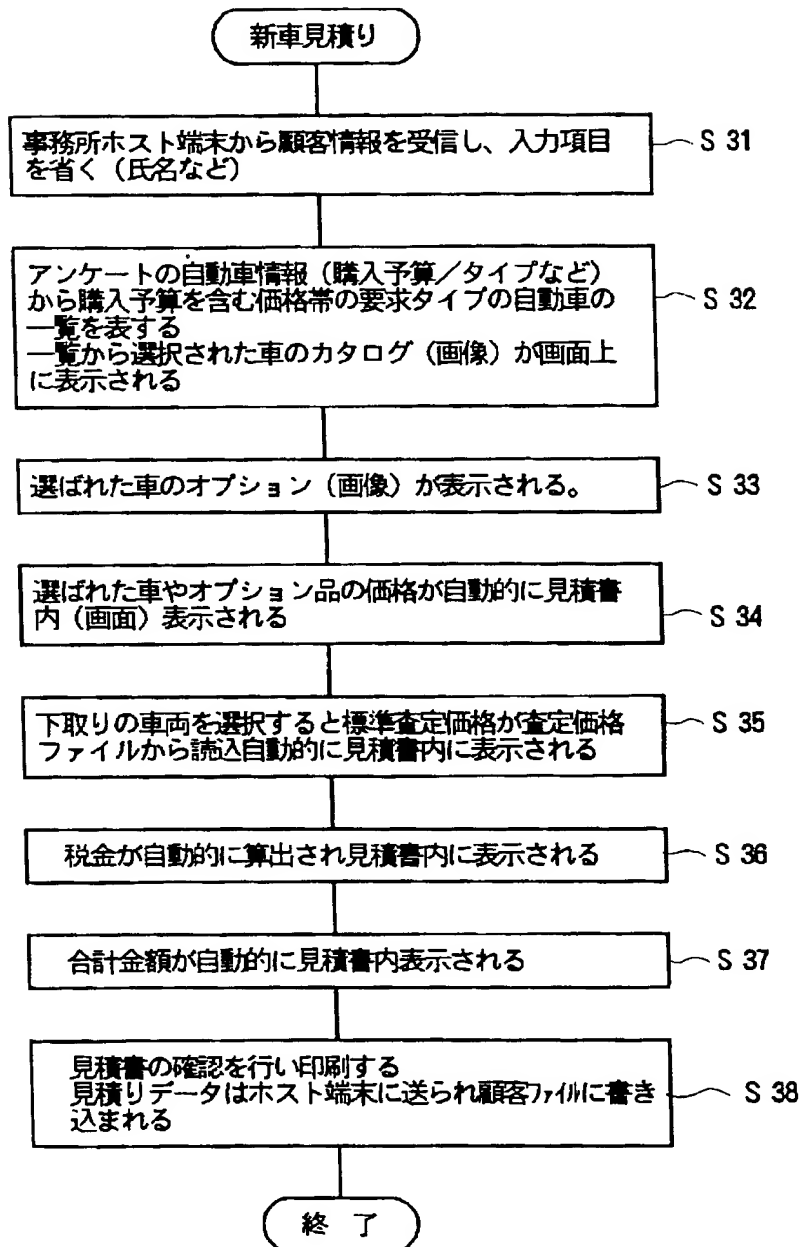


(b)



【図10】

## 新車見積りのフローチャート



## カタログ処理のフローチャート



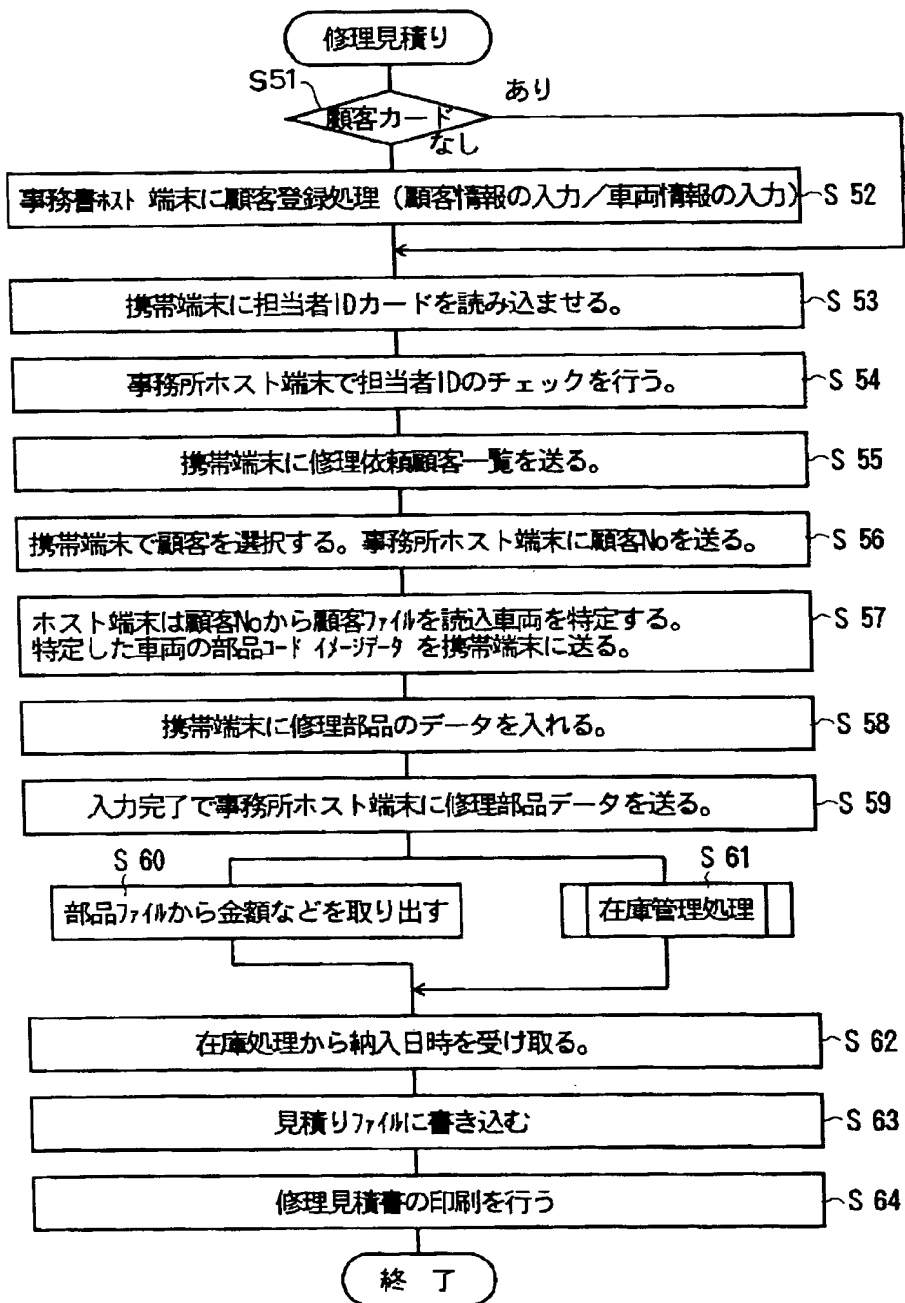
【图 2 2】

見積書作成画面 (2 / 4)

見積書作成画面 ( 3 / 4 )

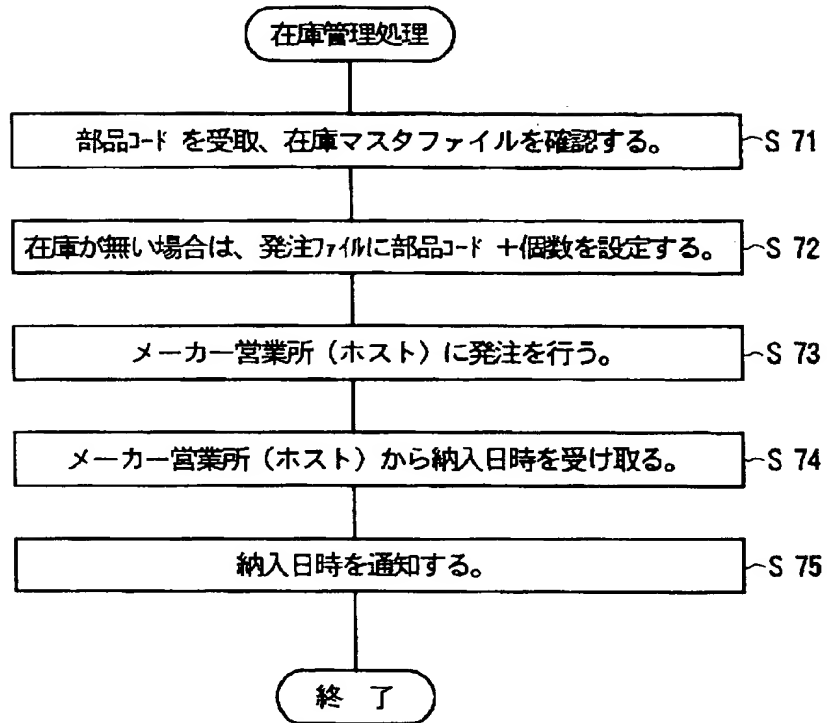
【図12】

## 修理見積りのフローチャート



【図13】

## 在庫管理処理のフローチャート



【図23】

## 見積書作成画面（4/4）

見積書作成画面（4/4）

車名：XXXX  
仕様：1000 ロイ ツインカム

項目名	金額	合計金額
車両価格	X,XXX,XXX	XXX,XXX
オプション	XX,XXX	
下取価格	XX,XXX	

合計金額入力

金額： 円

印刷：

納期：平成 年 月 日

【図24】

## カタログ画面（1/2）

カタログ画面（1/2）

車名：XXXX

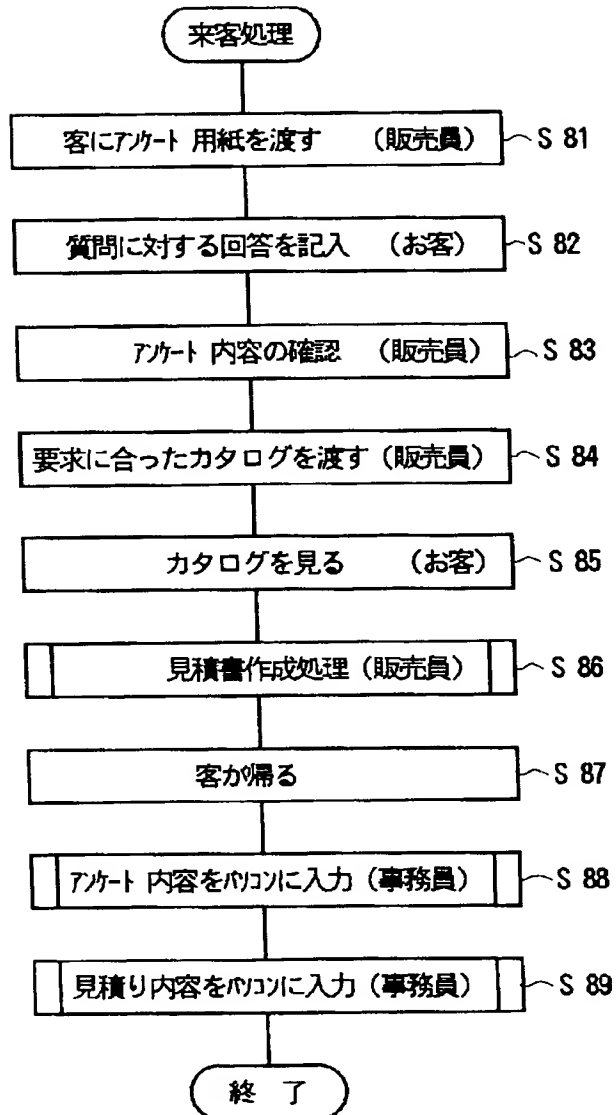
仕様：1000 GT ツインカム

車の画像

車両価格 XXX,XXX円

【図14】

## 従来例に係る来客処理のフローチャート



【図25】

カタログ画面 (2/2)

車名: XXXX

仕様: 1600 GT ツインカム

グラフ

XXXcm (W) × XXXcm (D) × cm (H)

ロード: XX km/h

燃費:

オプション:

価格: XXX万円

丁度

【図26】

実施例に係る工場用端末装置のメニュー画面

\*\*\* 自動車販売システム (工場) \*\*\*

修理依頼

使用部品入力

納品管理

【図27】

修理依頼一覧画面

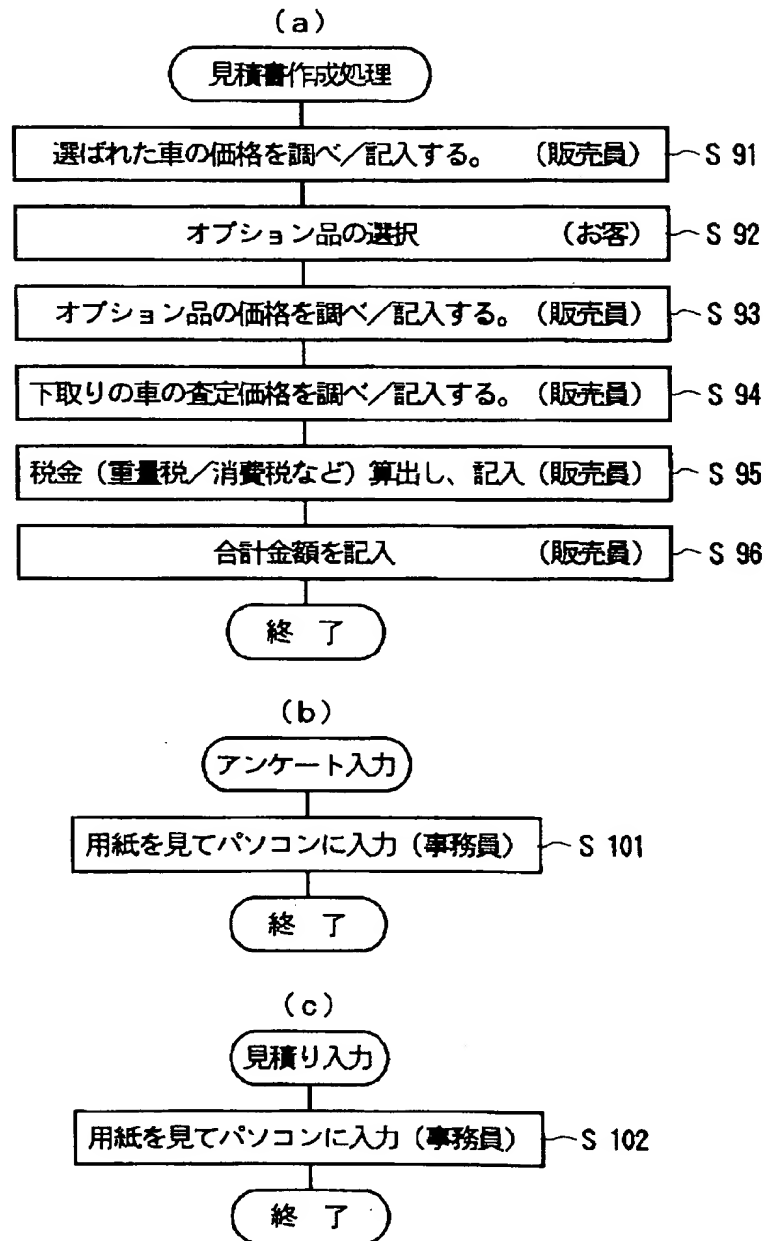
顧客No	顧客名	自動車種別
XXXX	XXXX	乗用車
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.

印刷

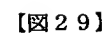
次頁

【図 15】

従来例に係り (a) は見積書作成、(b) はアンケート入力、  
(c) は見積り入力のフローチャート



### 従来例に係る修理見積りのフローチャート



**修理見積りデータ入力画面 (2 / 2)**

---

<1 / 1>

<b>型式</b>	:	_____
<b>車名</b>	:	X X X X _____
<b>仕様</b>	:	_____
<b>中古車種</b>	:	_____
<b>登録番号</b>	:	_____- ____- _____

<b>初度登録年月</b>	=	[平成] 年 月	<b>車検完了日</b>	: 平成 年 月 日	
<b>走行台数</b>	:	[ ][ ][ ][ ][ ][ ]	<b>K m</b>	<b>カテゴリー</b>	: [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]



【図30】

部品入力画面 (1/2)

車名: XXXX

(車のイメージ)

【図31】

部品入力画面 (2/2)

修理見積り (部品入力)

部品コード入力

コード: 12345678

左右: 右

修理方法: 修理

数量: 1 個

丁辨 取消

【図32】

修理見積り (諸費用入力)

代車費用: 不要 円

見積り代: 不要 円

等価代: 不要 円

XXXX代: 不要 円

XXXX代: 不要 円

XXXX代: 不要 円

XXXX代: 不要 円

XXXX代: 不要 円

XXXX代: 不要 円

【図33】

修理見積り画面

コード	名称	方法	数量	使用	残価	金額
11111111	フロントガラス	交換	1	<input type="checkbox"/>	必要	XX.XXX
11111111	フロントガラス	交換	1	<input type="checkbox"/>	必要	XX.XXX
11111111	フロントガラス	交換	1	<input type="checkbox"/>	必要	XX.XXX
	車検					XX.XXX
	工賃					XX.XXX
合計						XXX.XXX

修理台数: 1 台 修理完了日時: 平成 年 月 日 時

【図34】

実施例に係るホスト端末装置の初期画面

自動車販売システム (事務)

- ◇ アンケートデータ編集
- ◇ 新車見積り事務処理
- ◇ 修理見積り事務処理
- ◇ 補充発注
- ◇ 販売管理
- ◇ 販売員管理
- ◇ 終了

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

【図35】

顧客一覧画面

アンケートデータ印刷

◇ 富士通 水戸 店

◇ 富士通 水戸 店

◇ 富士通 水戸 店

印刷 印刷 印刷 印刷 印刷 印刷 印刷 印刷

【图 3 7】

**新車見積り顧客一覧画面**

新車見積り顧客一覧画面

○	新車見積り	大車		新車
○	新車見積り	二輪車		新車
○	新車見積り	三輪車		新車

【图 3 9】

[illegible]

【图 4 1】

修理見積りデータ画面									
00000000000000000000									
000000									
氏名:				種別:	車種No:				
カラー:	年	—							
電話番号:									
所在地:					車名:				
仕様:									
車検番号:									
修理見積り金額:					修理完了日:				
走行キロ:					※ テーコード:				
終了		戻る	検索						

【図42】

補充発注のメニュー画面

NEC/SHIBUYA/SHIBUYA

- ◇ 注文
- ◇ 注文
- ◇ 終了

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

【図43】

発注画面

NEC/SHIBUYA/SHIBUYA

No	コード	名称	数量	発注日	納品予定日
0001	11111111	フロントドアミラー	1	88.10.20	88.04.15
0002	22222222	フロントドアミラー	1		

(1/1)

終了 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

【図44】

納品画面

NEC/SHIBUYA/SHIBUYA

No	コード	名称	数量	納品日	納品予定日
0001	11111111	フロントドアミラー	1	88.11.15	88.04.15

(1/1)

終了 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

【図45】

未納品画面

NEC/SHIBUYA/SHIBUYA

No	コード	名称	数量	納品予定日
0001	11111111	フロントドアミラー	1	88.11.15

(1/1)

終了 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

【図46】

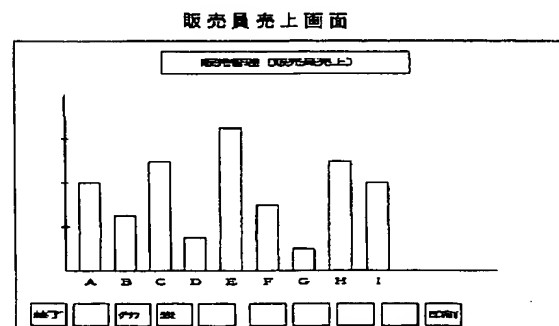
販売管理のメニュー画面

販売管理

- ◇ 販売実績向上
- ◇ 販売管理
- ◇ 月ごとの売上
- ◇ 終了

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

【図47】



【図48】

**修理費画面**

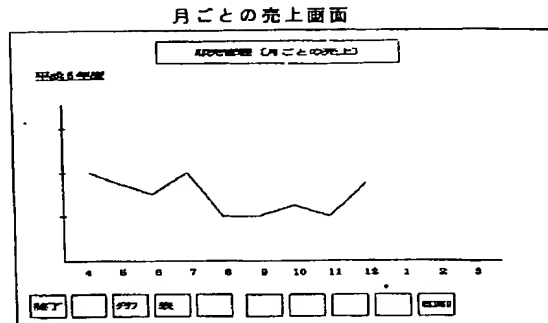
修理費管理画面 (帳目別集計)

修理費管理番号	修理費品名	修理費金額	工口別	修理費	合計
00000001	5. 500	10. 000	10. 000	055	20. 555
総計					20. 555

( 1 / 1 )

終了

【図49】



【図50】

**販売員登録画面**

販売員管理画面

No	販売員管理番号	販売員名
0001	1111111111	田中 太郎
0002	—	

( 1 / 1 )

終了